المحاضرة الثالثة: القيم والاتجاهات

أولا – الاتجاهات:

1- مفهوم الاتجاهات:

أ- تعريف الاتجاهات :

تعرف الاتجاهات بأنها: " شعور أو حالة استعداد ذهني إيجابية أو سلبية مكتسبة و منظمة من خلال الخبرة و التجربة و الذي يحدث تأثيرا محددا في استجابة الفرد نحو الناس و الأشياء و المواقف"

كما تعرف بانها: "ميل استجابة الفرد نحو أو ضد موضوع أو شخص أو فكرة ...الخ، أو بتعبير آخر فإن الاتجاه هو ميل للاستجابة بشكل إيجابي أو سلبي اتجاه مجموعة من المثيرات."

وتعرف أيضا على انها: " استجابة ضمنية متوقعة ومؤدية إلى نماذج سلوكية علنية، ويمكن تحريكها بالعديد من المثيرات الناتجة عن التعلم والقدرة على التجميع والتمييز، والتي تعتبر مثيرا لاستجابات أخرى ومحركا للسلوك في نفس الوقت، والتي تعتبر هامة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد"

ب- **خصائص الاتجاهات:** للاتجاهات مجموعة من الخصائص ومن أهمها نذكر ما يلي:

- الاتجاهات مكتسبة و متعلمة من البيئة التي تعيش فيها و ليست فطرية؛
- يغلب عليها الذاتية لا الموضوعية؛
- ثابتة نسبيا، أي أنها تقبل التغيير و التعديل بوجه عام؛
- تعتبر بمثابة استعدادات وجدانية مكتسبة عن طريق الخبرة أو التجربة أو التعلم؛
- تتميز بالاستمرارية و الديمومة النسبية؛
- قد تكون سلبية أو إيجابية و لكنها لا تكون محايدة؛
- منظمة تنظيما ديناميكيا، بمعنى أنها متصلة ببعضها البعض في التنظيم المعرفي للفرد؛
- عملية معرفية ذهنية معقدة لأنها ذات أنواع متعددة تختلف حسب الموضوع أو الشيء؛
- تختلف و تتفاوت الاتجاهات من حيث النوع و الشدة و حسب المثيرات التي ترتبط بها؛
- تعتبر من الدوافع المهيئة للسلوك؛
- الاتجاه يمثل علاقة بين الفرد و بين موضوعات محددة؛
- لها خصائص إنفعالية توضح وجود علاقة بين الأفراد و المجتمع من خلال الإتساق و الاتفاق؛
- الإتجاهات تكون محددة أو عامة.

2- **مكونات الاتجاهات:** يتألف مفهوم الاتجاه لدى الأفراد من ثلاثة عناصر هي :

- فهم واستيعاب وإدراك الموضوع، الموقف أو الحدث من طرف الفرد؛
- شعور الفرد الإيجابي أو السلبي نحو الموضوع؛
- سلوك الفرد المترتب على استعداده المسبق اتجاه هذا الموضوع.

ومن جانب اخر وفي راي اخر لالتجاه مكونات تشمل:

- **المكون المعرفي**: ويضم المعتقدات و الآراء و الأفكار عن موضوع الاتجاه
- **المكون الوجداني**: وهو عبارة عن مشاعر الفرد وانفعالاته نحو موضوع الاتجاه .
- **المكون السلوكي**: ويختص بالنوايا أو الميل للسلوك أو التصرف بشكل معين إزاء موضوع

3- العوامل المؤثرة في الاتجاهات:

أ-عوامل بيئية: البيئة الثقافية التي يتفاعل معها الفرد على مستول الأسرة، المدرسة، الوسط الإعلامي ، العادات والتقاليد السائدة. تحدد اتجاهاته.

ب-عوامل خاصة بالفرد ذاته: تجارب الفرد، خبراته، مستواه التعليمي والثقافي، مستول إدراكه...تحدد الاطار العام الذي تتكون ضمنه إتجاهاته.

ج- عوامل لها علاقة بالحدث أو الموقف موضوع الاتجاه: الفرد يتكون لديه إتجاه إيجابي نحو كل الأمور المساهمة إيجابيا في سبيل رغباته، بينما يتخذ موقف مضاد تجاه الأمور المعرقلة لتحقيق هدفه.

4-أنواع وصور الاتجاهات:

أ- **عامة وخاصة:** فالاتجاهات قد تكون عامة أم أنها ميل لدى الفرد لا يتغير الا بتغير الافراد او الموضوعات، أما خاص بمعنى أن يكون متعصبا على جماعة او موضوع معين

ب- إيجابية وسلبية: اتجاهات موجبة أي تأييد الفرد وقبوله لموقف معين وسلبية أي رفضه ومعارضته لموضوع ما.

ج- علنية وسرية: اتجاهات علنية يستطيع الفرد إظهارها أما السرية فهي التي لا يستطيع الفرد التعبير عنها أو يعلنها.

د- قوية وضعيفة: كقد تكون الاتجاهات قوية أو ضعيفة حسب قوة نزاع الفرد أو مدى تفاعله مع الآخرين

5- أساليب قياس الاتجاهات:

أ- **مقياس التوافق الاجتماعي لـــــــ بوقاردس :** اهتم بقياس المسافات الاجتماعات بين الأفراد استعمله بوقاردس عام 1926 لقياس اتجاهات الأمريكيين اتجاه الجنسيات الأخرى، يتكون من سبع درجات تتدرج من الرفض المطلق إلى القبول المطلق .

ب- مقياس ثرستون: يتدرج من الايجابية المطلقة إلى السلبية المطلقة، يتكون من خطوات-

- تعميم مجموعة من العبارات لجمع آراء العاملين اتجاه الأسلوب القيادي المتبع بالمنظمة
- عرضها على خبراء للتأكد من وضوحها، سهولتها وخلوها من الغموض والتأويلات غير المقصودة.
- عطاء كل عبارة القيمة التي تناسبها على وفقا لحالة الاتجاه من حيث الايجابية، السلبية ثم يحسب متوسط القيم المعطاة لكل عبارة.

ج- مقياس ليكرت: أكثر المقاييس شيوعا واستخداما، توضع فيه مجموعة من العبارات المتعلقة بآراء العينة حول موضوع معني، وتكون الإجابات ـــــــ :موافق بشدة- موافق - محايد -غير موافق -غير موافق بشدة

د- مقياس أوسجود: استخدمت فيه ثلاث أبعاد لدلالات المعاني: أبعاد القوة : قوي/ضعيف)،(كبير/صغير) ،أبعاد تقييمية : ناجح/فاشل)،أبعاد نشاط : سريع/بطيء).

ه- الاختبارات الاسقاطية: تعتمد على مفهوم التحليل النفسي حيث تكشف الاختبارات عن شخصية الفرد واتجاهاته عن طريق : الصور، بقع الحبر، الرسم، تكملة الجمل

6- **توظيف الاتجاهات في إدارة السلوك التنظيمي**: تحتاج المنظمات إلى التحكم في اتجاهات الأفراد العاملين فيها من أجل تغير سلوكياتهم وتحقيق أهدافها

ان الاتجاهات عبارة عن استعداد نفسي يوجه سلوك الأفراد، لذلك فإن فهم اتجاهات الأفراد يسهل على المنظمة:

- تحديد الأسباب التي تدفع شخص إلى سلوك ما؛
- التنبؤ بسلوك الفرد إذا عرفت اتجاهاته؛
- محاولة التحكم في هذا السلوك من خلال إحداث التغير الممكن في ميوله بتعزيز ما هو مستهدف مثال زيادة الدافعية للإنجاز وتحقيق الرضا الوظيفي من خلال تطبيق نظام فعال للحوافز والدوافع، والتقليل مما هو غير مرغوب فيه بالنسبة للمنظمة كغياب العمال وتأخرهم؛
- إن تطوير المنظمة يحتاج إلى إحداث تغييرات في سلوك الأفراد العاملين فيها، وبالتالي يجب التحكم في اتجاهاتهم و تنميتها بالتفضيل والارتياح لهذا التطوير و التغيير والا كان فاشلا.

ثانيا – القيم :

1- مفهوم القيم:

أ- **تعريف القيم:** هي مجموعة المعتقدات الثابتة نسبيا يحملها الفرد أو الجماعة أو المجتمع وتحدد له

عادة الصواب من الخطأ والجيد من السيئ والمقبول من المرفوض في السلوك. كما تعرف بانها المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها فيلتزمون بمضامينها.

كما تعرف على انها: " اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم: المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء".

وقد أورد المدهون والجز اروي في تعريف القيم التنظيمية بأنها: "القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، إذ تحمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة" . وتكمن أهمية القيم التنظيمية في تهيئة الفرد الاختيار السلوك الذي يعزز من توافقه مع الآخرين مما يخلق نوعا الاتصال الإداري الفاعل ويحد من الصراعات التي تؤثر ا من الانسجام في فرق العمل ويحسن من على تحقيق الولاء والنجاح المأمول، فالتعارض بين ثنائية القيم الشخصية والتنظيمية يؤدي إلى ظهور الفساد الإداري والأخلاقي مما ينعكس سلبا أهداف المنظمة ويعيق تقدمها.

ب- خصائص القيم:

للقيم عدة خصائص تتميز بها وهي كالتالي:

- **أنها ذاتية**: القيمة تتضمن معاني كثَيرة كالاهتمام او الاعتقاد او الرعبة او السرور او اللذة او الاشباع او النفع الاستحسان أو الاستهجان، وكل هذه المعاني تعبر عن عناصر شخصية وذاتية يحسبها كل منا على نحو خاص به.
- **أنها تقوم على الاعتقاد**: لقيمة بالتحديد مسألة اعتقاد، فالشيء ذو المنفعة الزائفة تكون له القيمة نفسها كما لو كاف حقيقيا إلى أن يكتشف هذا الخداع.

- **أنها نسبية**: أي أنها تختلف عند الشخص بالنسبة لحاجاته ورغباته وترتيبه وظروفه، كما لابد أن تختلف أيضا من شخص إلى آخر ومن زمن إلى آخر زمن مكان إلى آخر ومن ثقافة إلى ثقافة ومن شعب إلى آخر ولا يوجد مقياس معين شامل وعام نستطيع أن نقرر قيمة معينة ونعممها على مجيع المجتمعات
- **انها ترتب نفسها ترتيبا هرميا:** فتهيمن بعض القيم على غيرها تخضع لها فكل إنسان يحاول ان يحقق أكل رغباته ولكنه لا يستطيع ذلك فنجده يحاول أن يخضع بعضها لبعض فيخضع الأقل قبولا عند الناس للأكثر قبولا تبعا لترتيب خاص.

2- مكونات القيم :

أ- **المكـون المعرفـي:** ويتمثّل هـذا المكوّ ن بالتعميمات والتجريدات والأحكام التـي بلجأ إليها الفرد عنـد اختباره لقيمة ما، وكذلك بمكن وصف هذا المكوّ ن بأنه عبارة عن مجموعة عمليات عقلية انتقائه يقوم بها الإنسان إزاء مادين الحياة وفروعها، فالإنسان قبل أن بختار قيمة ما لابد له من القيام بعدة تصوّرات عقلية تؤدي بالتالي إلى تفضيله هذه القِيمة أو عزوفه عنها.

ب- **المكـون الوجـداني** : فالقِيمـة إلـى جانـب كونهـا معنـى مـن المعـاني هـي موقـف أيضًـا وموضـع التـزام وتقدير وتضحية، ذلـك أنهـا تشـير إلـى المثـل الأعلـى الـذي يسـعى الفـرد للتوحّـد بـه فـي مجمـوع علاقاته، ومادامت القيّمة موضع اعتزاز وتقدير فـإن الفرد لا يجد حرجًا مـن الانفعـال بهـا والتّفاعل مـع الآخرين في ضوئها.

ج- المكـون المهـاري (الأدائـي) : إن المكونين السابقين لا يكفيـان وحـدهما للحكـم علبها، إذ إنهمـا لا يشكلان قيّمة جزئية أو قيمـة كامنـة، فالقيمة لا تكتمـل لأعـراض وظيفيّـة أو انجازيّـة إلا بانضـمام مكوّ ن ثالـث هـو الأداء، أو السلوك الـذي يجـب أن يتسق مـع المكـوّنين السابقين أو مـا بمكن اعتبـاره القيمـة الكامنة.

3- مصادر القيم:

أ- الثقافة مصـدر للقيّم : تعتبـر القيّمـة إحـدى المكوّ نـات الأساسية للثّقافـة، التـي عرفّهـا الباحـث الأنثروبولـوجي البريطاني فـي كتابـه الحضـارة البدائية بأنهـا " ذلـك المركـب الـذّي يشتمل علـى المعرفـة والعقائـد والفـن والأخـلاق، والقـانون والعـادات وغيرهـا مـن القـدرات والعادات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضوا في المجتمع."

ب- المصدر الاجتماعي : مؤسسات التنشئة الاجتماعية بمختلف أنواعها

ج- المصدر الدّيني: يعتبر المصدر الرّئيس .

د- الخبرة : وتكتسب من خلال الاحتكاك بمواقف الحياة الاجتماعية والمادية .

ه- جماعة العمل : بحكم أن الفرد يعمل ضمن جماعة عمل لها قيمها الخاصة والتي قد تـؤثر علـى الفرد العامل المندمج في هذه الجماعات بمختلف أشكالها في المنظمات

4- -أنواع القيم

أ- **بعد المحتـوى:** مـن أفضـل المحـاولات لتصنيف القيّم فـي ضـوء محتواها ذلك التقسيم الذي أقترحه سبرانجر حيث يميّز بين ستة أنواع من القيّم هي:

- **القـــيّم النّظريـــة** : وتتجســد فــي اهتمــام الفــرد وســعيه إلــى اكتشاف الحقيقــة واتخـاذه مـن العـالم المحـيط بـه اتجاهـاً ومنطلقـاً إلـى معرفـة القـوانين التـى تحكـم الظّـواهر
- **القيّم الاقتصاديّة** :وتعبّر عنها ميل الفرد واهتمامه بما هو نـافع وتتخذ من العالم المحيط بـه وسيلة للحصـول علـى الثّـروة وزيادتها عن طريـق الإنتـاج والاستثمار
- **القيّم الجماليّة** : وينشـغل الفرد إزائها بكل ما هو جميل من ناحيـة الشّكل أو التوافق أو التّنسيق ويتميّز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيّمـة بـالفنّ والابتكـار ، وتـذوق الجمـال والإبـداع الفنّي
- **القـــيّم السياســـيّة** :وتظهـر فـي اهتمـام الفـرد بنشـاط السيّاسـة والعمـل وحـل مشـكلات الجماهير، ويتميـز الأشـخاص الـذين تسـود عنـدهم هـذه القيّمـة بالقيـادة مـن نـواحي الحيـاة المختلفـة ويتّصفون بقدرتهم على توجيه غيرهم.
- القيّم الاجتماعية : وتتجسّد فـي اهتمـام الفـرد وميلـه إلـى غيـره مـن النّـاس فهـو يحـبهم ويميـل إلـى مسـاعدتهم ويجـد فـي ذلـك إشـباعاً لـه، ويتميـز الأشـخاص الـذين تسـود عنـدهم هـذه القيم بـالعطف والحنان وإيثار الغير.
- **القيّم الدّينية :** وتتمثّل في اهتمام الفـرد وميلـه إلـى معرفـة مـا وراء العـالم الظـاهري، حيـث يرغب في معرفة أصل الإنسان مصيره، ويـرى أن هنـاك قـوة تسـيطر علـى العـالم الـذى يعـيش فيـه، وهـو يحـاول أن يصـل نفس ـه بهـذه القـوة ويتميـز معظـم النـاس الـذين تسـود عنـدهم هـذه القيمـة بإتّبـاع تعـاليم الدين من كل النواحـي

ب- بعد المقصد : وتنقسم القيّم حسب مقصدها إلى قسمين هما:

- **القيّم الوسيليّة :** وهي تلك القيّم التي ينظر إليها الأفراد والجماعات على أنّها وسائل لغايات أبعد.
- **القيّم الغائيّة أو النهائية :** وهي الأهداف أو الفضائل التي تضعها الجماعات والأفـراد لأنفسـها، ويشـير البعض إلى أنّ التّمييز بين القيّم الوسيليّة والغائيّة ليس أمراً سهل

ج- بعد الشدة: وتقسم حسب هذا البعد إلى:

- **قـيّم ملزمـــة (أو آمـرة ناهيـــة)** : وتحـدّد مـا ينبغـي أن يكـون، مثـل القـيّم الخاصـة بتنظـيم العلاقـة بـين الجنسين
- **قيّم تفضيلية** : وتحدد ما يفضل أن يكون، مثل إكرام الضّيف.
- **قـيّم مثاليـة** : وتحـدد مـا يرجـى أن يكـون، مثـل القـيّم التـي تتطلـب مـن الفـرد أن يعمـل لـدنياه كأنـه يعـيش أبداً ولآخرته كأنه يموت غداً.

د- بعد العموميّة : والقيّم حسب هذا البعد هي:

- القـيّم العامّـة : يعـمّ شـيوعها وإ نتشـارها فـي المجتمـع كلـه بصـرف النّظـر عـن ريفـه وحضـره و طبقاتـه و فئاته المختلفة مثل: الاعتقاد في أهمية الدين والزّ واج والعفّة .... الخ
- **القـيّم الخاصـة** : متعلقـة بمواقـف أو مناسبات خاصـة أو بنقطـة محـددة أو طبقـة أو جماعـة خاصّ ـة أو دور اجتماعي خاص، مثل القيّم المتعلقة بالزّواج والأعياد ...الخ.

ه- بعد الوضوح :وتنقسم القيّم من ناحية وضوحها إلى قسمين:

- القيّم الصّريحة : وهي القيّم التي يصرّح بها ويعبر عنها بالكلام وبالسّلوك نفسه

- القيّم الضّمنية : وهي القيّم التي تستخلص ويُستدلّ عليها من ملاحظة الاختيارات التي تتكرر في سلوك الأفراد

و- بعد الدوام : وتصنف القيّم إلى:

- **قيّم دائمة (نسبياً)** : وهي التي تبقى زمناً طويلاً وتنتقل من جيل إلى جيل، مثل القيّم المرتبطة بالعرف و التقاليد.
- **قيّم عابرة** : أي قيّم وقتيّة عارضة قصيرة الدّوام، سريعة الزّوال مثل القيّم المرتبطة بالموجودات.

5- مقاييس القيم: تقاس القيّم بعدة أساليب أهمّها:

- المشاهدة أو الملاحظة المنتظمة:
- المقابلة الشّخصية
- المقاييس والاستبانات: وتعتبر من أكثر الطّرق انتشاراً واستخداماً، وهي عديدة نذكر منها:
  - **مقياس ألبورت وفيرنون ولندزي**
  - **مقيّاس برنس**
  - **مقياس روكتش**

يوجد مقياس للقيم التنظيمية حسب تصنيف **فرانسيس وودكوك**، حيث تم تصنيف القيم إلى 12 قيمة من خلال 4 مجموعات وكل مجموعة تضم 3 قيم وهي كالتالي:

- قيم إدارة المنظمة وهي: القوة، الصفوة، المكافأة.
- قيم إدارة المهمة وهي: الكفاءة، الفعالية، الاقتصاد .
- قيم إدارة البيئة وهي: الدفاع، التنافس، استثمار الفرص. .
- قيم إدارة العلاقات وهي: القانون والنظام، فرق العمل، العدل

6- العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك التنظيمي:

لا ينشأ السلوك الإنساني من الفراغ، فالاستجابة الفورية للفرد في أي موقف والتي تختلف من فرد لآخر، ومن موقف لآخر، تتأثر بمجموعة من القيم، والتي تؤثر في الأحكام التي يصدرها الفرد، وعلى تقديره للأشياء أو الأفراد الذين يتفاعل معهم، فالتعبير عن القيم التي يحملها الفرد يمثل الاتجاهات

.فالاتجاه هو ميل أو استعداد الفرد فكريا وشعوريا للاستجابة سلبا ًـ إيجابا ، إلى بيئته ً المحيطة فالاتجاهات تشكل فكر ودوافع ومشاعر الفرد إزاء أي من هذه الأمور

يتم التمييز بين القيم والاتجاهات، في أن الاتجاهات تركز على أشياء وحالات محددة؛ أي أن الاتجاه عبارة عن " توجه ما نحو أشياء محددة(أو حالات...فالاتجاه ينتج عن تطبيق قيمة عامة على شيء ملموس أو حالات معينة، أي أنه من الممكن النظر إلى القيم على أنها اعتقادات عامة تسبق عمليات الاتجاهات.

"القيم تساعد في تشكيل الاتجاهات، فعندما يكون شيء ما ذا قيمة بالنسبة للفرد، فإنه يميل إلى اتخاذ اتجاهات إيجابية حياله، وعندما يكون شيء ما غير ذي قيمة بالنسبة له، فإنه يميل إلى اتخاذ اتجاهات سلبية حياله

أما السلوك فهو عبارة عن الشيء الظاهر أو الذي يظهر من القيم الأساسية لشخص ما والاتجاهات المصاحبة لتلك القيم، وبالتالي فإن سلوك الشيء الملاحظ بشكل مباشر لما يؤمن به الشخص من القيم، 2وما ينتج عنها من اتجاهات تقود ذلك السلوك إلى وجهة معي

لذا يمكن القول إن القيم تكمن في مكونات الشخصية وأبعادها وما يؤثر فيها من ظروف بيئية وثقافية متعددة، وهي بالتالي تلعب دورا في تكوين اتجاهات الأفراد، وبناء معايير التي يحتكمون إليها في تقييم أمورهم، كما أنها تؤثر في السلوك